



Défense
des consommateurs

leo lagrange

ConsommActeur

Bulletin de Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs

N°92/ juin-juillet 2010

Réforme du Paysage Consumérisme : fin de l'égalité entre les associations nationales de défense des consommateurs agréées

Depuis 2008, les associations de consommateurs sont la cible d'une volonté de réforme du ministre. L'un des piliers de ce projet reposait, depuis les assises de la consommation, sur l'introduction dans le code de la consommation de la reconnaissance spécifique de certaines associations de consommateurs, jugées les plus représentatives.

C'est chose faite depuis l'entrée en vigueur du décret du 13/07/10 relatif à la représentation des associations de défense des consommateurs et aux institutions de la consommation.

En effet, un titre entier intégré au sein du livre IV du code de la consommation instaure la reconnaissance spécifique.

Elle sera accordée à l'association nationale de consommateurs agréée qui en fera la demande. Pour être recevable l'association candidate à la reconnaissance spécifique devra démontrer avoir une expérience, une organisation et des ressources humaines lui donnant une capacité effective à renseigner les consommateurs ou à les défendre dans tous les secteurs d'activités suivants : produits alimentaires, habillement, logement, énergie, ameublement et équipement ménager, santé, transport, communications, autres biens et services.

La première conséquence de ce texte est l'exclusion de fait des associations spécifiques (logement, transport notamment).

Par ailleurs, elle devra en outre justifier avoir exercé au cours de la dernière année civile dans 40 départements directement ou à travers des associations locales, départementales ou régionales qui leur est affiliée, une activité d'accueil des consommateurs, d'expertise et de règlement amiable des litiges en matière de consommation dans une ou plusieurs permanences départementales ou locales ouvertes à cet effet à tout public au moins 8 heures par semaine.

Ainsi, ne seront pas prises en compte toutes les permanences locales assurées par des bénévoles et ayant une amplitude horaire inférieure à 8h hebdomadaire.

Enfin, l'association devra avoir inscrit à son compte de résultat au cours de la dernière année civile un produit de cotisations provenant d'adhérents personnes physiques ou morales, excédant 1.5 fois le montant prévu à l'article D612-5 du code de commerce soit 229500 €.

Ces critères cumulatifs sont assez stricts, mais avant de candidater il est important de s'interroger sur l'avantage pour l'association de cette nouvelle reconnaissance par l'Etat.

On aurait pu supposer qu'elle permettrait d'obtenir des subventions plus conséquentes en faveur du développement des actions en direction des consommateurs, ou bien, qu'elle donnerait le droit à des désignations prioritaires dans certaines instances ou qu'elle autoriserait ladite association à agir dans le cadre d'une action de groupe à la française.

A l'heure actuelle, il n'en est rien, le bénéfice de cette reconnaissance est assez faible. Ces associations disposeront d'un siège en bureau du Conseil National de la consommation. Celui-ci sera composé de 7 membres

Les rendez-vous des mois de juin et juillet

04/06 : CNC Collège Consommateurs
07/06 : EDF
07/06 : SNC EDF
09/06 : GDF-Suez
09/06 : CRE
9/06 : AG CPCA
15/06 : FNCCR
23/06 : CRE-Réunion groupe de travail MDE
23/06 : AFNOR Vente Directe
23/06 : AG AFNOR
25/06 : intervention table ronde ERDF-GRDF
25/06 : AG ALLDC
28/06 : Bruxelles GDF-Suez
29/06 : CRE
29/06 : CNC Collège consommateurs
30/06 : CA ConsoFrance
01/07 : INC Cahier des charges
5/07 : CA CPCA
8/07 : CA ConsoFrance
8/07 : CA ARLLDC IDF
12/07 : AG CLAC

titulaires et de 7 membres suppléants.

Ainsi, l'administration considère a priori que seulement 7 associations nationales de consommateurs remplissent les critères de recevabilité, et solliciteront le bénéfice de ce nouveau « label ». Si tel n'était pas le cas, le texte prévoit la possibilité pour les autres associations de compléter la composition du bureau. Mais seront-elles toutes candidates, rien n'est moins sûr !

Pour l'ALLDC le plus important est surtout que ce texte instaure une réelle rupture d'égalité de traitement entre les associations nationales de consommateurs agréées qui bénéficieront de la reconnaissance spécifique qui siègeront au bureau du CNC, et auront ainsi la main sur le vote des avis du CNC, et sur les sujets de travail de cette instance de concertation et les autres. Le risque est selon nous de voir progressivement une marginalisation des autres associations par leur éviction des travaux et réflexions consoméristes et à moyen terme la traduction financière par la baisse des subventions qui leur sont attribuées. L'ALLDC souhaite rester une véritable partie prenante du dialogue consomériste national, et réunira ses instances à l'automne pour débattre de la position à tenir face à ces nouvelles règles du jeu.

Dans cette attente, l'équipe nationale de l'ALLDC vous souhaite un bel été.

Ludivine COLY-DUFOURT
Directrice

POLITIQUE DE LA CONSOMMATION

L'ALLDC renouvelle son engagement en normalisation

L'Association Léo Lagrange Pour la Défense des consommateurs participe depuis de nombreuses années aux travaux de normalisation dans le domaine des services, du Développement Durable notamment.

En effet, nous considérons la normalisation comme un complément de la réglementation

nécessaire à une haute protection des consommateurs.

Par ailleurs, la normalisation a pour principe d'associer l'ensemble des parties prenantes et particulièrement les représentants des consommateurs à la construction des textes normatifs. C'est, selon nous, ce qui en fait sa richesse. Le système de normalisation est également pour nous un formidable espace de dialogue entre les professionnels et les consommateurs tant au niveau national dans le cadre de l'AFNOR, qu'à l'échelon européen ou international, au CEN ou à l'ISO.

Fort de cette expérience notre association a souhaité poursuivre son travail sur cette thématique et a naturellement présenté sa candidature pour représenter les consommateurs au sein du comité de coordination et pilotage de la normalisation ainsi qu'au Conseil d'administration de l'Afnor.

Le collège consommateurs a validé ces deux candidatures de l'ALLDC et l'Assemblée Générale a élu notre représentante pour siéger au Conseil d'Administration.

Nous continuerons donc à chaque niveau du système à travailler à la prise en compte des intérêts des consommateurs en normalisation.

Ludivine COLY-DUFOURT
Directrice

Concurrence et Modernisation de l'Economie : premier bilan de la loi Châtel et de la Loi de Modernisation de l'économie

Les objectifs affichés de cette loi étaient en particulier de renforcer la concurrence, de faire baisser les prix, et ainsi de mieux protéger les consommateurs.

Entrée en vigueur le 1er Juin 2008 on peut aujourd'hui mesurer les effets produits par ce texte. Les prix ont-ils baissés? Les services se sont-ils améliorés? Le nombre de litiges a-t-il diminué? Pour les consommateurs, force est de constater que deux années après l'entrée en

vigueur de cette loi, les objectifs n'ont pas été atteints.

La concurrence s'est effectivement développée mais sans baisse des prix significative ni réel bénéfice pour les consommateurs. La « jungle » dans les domaines des services de communications électroniques est toujours patente, les prix dans la grande distribution n'ont pas évolué vers une baisse caractérisée. Avec la LME le gouvernement entendait faire de la concurrence un levier de croissance au service de l'emploi et de la baisse des prix!

Deux rapports parlementaires d'évaluation (publiés en Décembre 2009 au Sénat, et en Janvier 2010 à l'Assemblée Nationale) ont souligné des résultats pour le moins mitigés, et surtout dans le domaine de la grande distribution (primordial pour les consommateurs). Cette loi, largement inspirée du rapport de la Commission Attali « Pour la libération de la croissance française » a, à notre avis, surtout assoupli le régime des entreprises (réforme du droit des entreprises en difficulté, création du régime d'auto-entrepreneur), permis la création d'une Autorité de la concurrence avec des moyens et des pouvoirs accrus. Quant au consommateur final l'impact de ce texte se fait encore attendre, malgré les annonces de concurrence au service des consommateurs.....

Daniel Fondoulis
Chargé de mission

EVENEMENT

Campagne en faveur de la reconnaissance de la prévention des accidents de la vie courante comme grande cause nationale 2011

Depuis 2005, l'ALLDC est mobilisée avec les autres acteurs sur la thématique de la prévention des accidents de la vie courante. En effet, traumatismes non intentionnels, les accidents de la vie courante (AcVC) ont causé le décès de 18 549 Français en 2006. Bien que le taux de mortalité par AcVC ait

légèrement diminué entre 2000 et 2006, ces « accidents du quotidien » restent la première cause de décès chez les enfants jusqu'à 14 ans, et une cause importante de mortalité chez les personnes âgées, qui représentent près de la moitié des victimes. Environ 4,5 millions de blessés sont hospitalisés suite à de tels incidents et nombre d'entre eux en conservent des séquelles graves.

Si ces drames soulèvent l'indignation et la colère, endeuillant des familles et détruisant des vies entières, c'est aussi parce que, bien souvent, ils pourraient être évités : ce sont fréquemment des gestes du quotidien, involontaires, voire même banals, qui blessent, tuent, brisent des vies.

Forte de ce constat terrible, la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) n'a cessé d'œuvrer pour que les AcVC soient regardés pour ce qu'ils sont réellement : des drames évitables.

La CSC a ainsi organisé, avec l'Institut national de la consommation (INC) et MACIF prévention, un colloque sur les accidents de la vie courante (2007), rédigé et publié le Livre blanc

Lancés en 2009 à l'initiative de la CSC pour que la prévention des AcVC devienne une grande cause, la Charte de la prévention des accidents de la vie courante a d'ores et déjà été signée par une centaine d'organismes, publics ou privés, tandis que l'appel a été relayé par plus de 600 citoyens. Soucieux de valoriser toutes les initiatives prises sur le terrain par les associations, les trois partenaires organiseront pour la première fois, le 21 octobre 2010, les Trophées de la prévention des accidents de la vie courante.

Sensible à la réalité de ces chiffres, consciente de son rôle d'acteur en qualité d'association de défense des consommateurs mais aussi comme mouvement d'éducation populaire, l'ALLDC souhaite participer pleinement à ce projet et œuvrer avec l'ensemble des acteurs à la reconnaissance des AcVC comme grande cause nationale 2011. Signataire de la charte (www.charteaccidentsviécourante.fr) nous nous invitons l'ensemble de nos militants, salariés, partenaires à relayer l'appel car ces

accidents n'arrivent pas qu'aux autres !
En vertu de cette charte l'ALLDC s'engage donc à se mobiliser pour lutter contre les accidents de la vie courante, pour que :

- la sécurité des produits et des services soit mieux garantie ;
- nos concitoyens soient mieux informés des risques encourus ;
- Les professionnels concernés soient mieux formés et mieux sensibilisés.

Nous souhaitons que les pouvoirs publics :

- impulsent et coordonnent une politique de prévention des AcVC, associant les acteurs de la société civile ;
- déclarent "Cause nationale" la prévention des accidents de la vie courante en 2011.

Nous nous engageons à conduire des actions pour :

- garantir la sécurité des produits et des services ;
- améliorer l'information des familles et des consommateurs ;
- Relayer les actions de prévention impulsées par les pouvoirs publics.

Hervé NOVELLI, Ministre chargé de la consommation, a annoncé, lors des Assises de la consommation (26 octobre 2009), sa volonté de demander au Premier ministre de déclarer les accidents de la vie courante Grande cause nationale en 2011. Ce dernier a désigné le Président de la Commission de la sécurité des consommateurs pour coordonner les travaux nécessaires à la formalisation de cette candidature.

Pour répondre pleinement aux attentes de nos concitoyens, la candidature Grande cause nationale doit être activement portée par les acteurs de la société civile, ceux qui sont les plus proches des réalités quotidiennes vécues par l'ensemble des Français, de tous les milieux sociaux et sur l'ensemble du territoire. Dès lors, de nombreux champs de la société sont concernés et doivent s'impliquer : santé,

consommation, sécurité civile, famille, services à la personne, sport...

L'organisation d'un Collectif des organismes intéressés à ce projet constitue donc un préalable essentiel pour défendre ce dossier auprès du Premier ministre. La qualité et la durée de l'engagement des organisations de consommateurs en font des acteurs incontournables de la prévention de ces accidents et leur mobilisation au sein du Collectif et en dehors sera un des gages du succès de la cause que nous portons.

Pour appuyer ce Collectif, un comité de pilotage, ouvert à tous les acteurs publics impliqués (DGCCRF, sécurité civile, santé, CSC, INC, INPES, InVS...) a été créé. Il doit notamment assurer l'indispensable coordination interministérielle sur ce dossier et secondar le Collectif dans les démarches qu'il engagera. Sur la base des travaux du Livre blanc auquel 140 experts ont participé, le Collectif identifiera les risques majeurs autour desquels devront être conçus les messages de prévention, dont la diffusion constituera le cœur de la Grande cause nationale.

La candidature d'une campagne de prévention des AcVC à l'agrément Grande cause nationale 2011 s'articule donc autour de deux grands axes indissociables :

- D'une part, la création du Collectif, sous forme associative ;
- D'autre part, la constitution du dossier de candidature.

Le 12 juillet dernier l'ALLDC a participé à l'AG constitutive du collectif CLAC chargé de porter cette candidature. Si celle-ci aboutie la prévention des AvC pourra bénéficier de 60 passages télévisuels sur les chaînes de France télévision, 12 passages radiophoniques. Il appartiendra au collectif de trouver des financements pour mener à bien des actions de prévention et multiplier les messages en direction du grand public.

L'ALLDC compte sur la coopération de l'ensemble des associations affiliées à la Fédération Léo Lagrange pour démultiplier les actions, les messages en faveur du public particulièrement en direction des enfants, des jeunes et leurs parents.

L.D

REGIONS

Une nouvelle venue dans le réseau

Les usagers du département des Hauts de Seine bénéficient désormais d'une permanence supplémentaire dans le département. En effet, l'association Union des consommateurs des Hauts de Seine Ouest assure une permanence défense des consommateurs tous les 1^{er} et 3^{ème} mardi du mois de 10h à 12h. Les usagers peuvent également consulter un avocat sur rendez-vous.

Contact :
UC 92 Ouest
Palais des Congrès
Place de l'hôtel de ville
92800 Puteaux
Tel : 01 47 76 28 92

Les consommateurs mécontents

Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire d'alerte de la rubrique « vous nous alertez ». Cependant, chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.

Une question : Mon cas est simple. Lors du renouvellement de mon assurance, j'ai payé par carte bleue le montant de ma cotisation annuelle de mon assurance habitation (261€) sans savoir que le chèque que je croyais perdu avait été encaissé. Ma cotisation a donc été encaissée deux fois par l'assureur. Depuis trois mois, je me bats avec l'assureur. Je téléphone, j'envoie des mails et des courriers recommandés et à chaque fois on me répond

qu'on transmet ma réclamation au service comptabilité. Je veux juste être remboursée de l'erreur faite par l'assureur et qui n'aurait jamais dû se produire. Je suis lasse de me battre.

Léo répond : Réponse simple : votre assureur doit vous rembourser la cotisation perçue en trop (article 1376 du code civil). Devant sa mauvaise volonté évidente, contactez par écrit le service consommateurs de votre assureur. Si votre litige ne se règle pas à cet échelon, vous saisirez alors le médiateur de votre assureur. Il suffira alors de lui adresser copie des pièces du dossier (contrat, preuve du paiement en double, réponse de l'assureur...) Pour obtenir les coordonnées de ces services, il suffit de consulter les conditions générales de votre contrat d'assurance.

Une colère : J'ai été très surpris de trouver dans ma boîte aux lettres « une facture » pour un abonnement à l'annuaire. J'ai immédiatement écrit à la société en cause en niant toute demande de souscription. Ce qui est louche dans cette affaire c'est le fait qu'il s'agit d'une « offre » déguisée en facture, donc susceptible de tromper des gens peu regardant. Ce n'est pas une pratique loyale à mon avis.

Léo répond : C'est le moins que l'on puisse dire ! Hélas, combien de consommateurs peu regardant se laissent prendre au piège. Bien entendu, vous n'êtes pas engagé tant que vous n'avez rien signé.

Une question : Je me permets de vous envoyer un email car depuis 2006, je suis en litige avec mon fournisseur d'accès à internet. En effet, je me suis inscrite par téléphone mais le lendemain, je me suis rendue compte que je ne voulais plus m'abonner. J'ai donc appelé et envoyé une lettre recommandée en renonçant à cet abonnement. Depuis 4 ans, le fournisseur d'accès à internet persiste à me dire que le remboursement se fera automatiquement dans leur système or, je ne reçois toujours rien. Je dépense énormément d'argent en lettres recommandées et communications téléphoniques via des numéros spéciaux à 0.56€ la minute. Certes la somme n'est pas très élevée mais c'est mon argent et je suis en droit de le récupérer. Malgré mes menaces d'aller devant la justice rien ni fait, on ne me répond plus.

Léo répond : Votre patience est infinie ! Vous auriez sans doute dû mettre votre menace à exécution et saisir la juridiction de proximité. En effet, selon l'article L34-2 du code des postes et des communications électroniques : « La prescription est acquise, au profit des opérateurs mentionnés à l'article L. 33-1, pour toutes demandes en restitution du prix de leurs prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement ». Cela signifie qu'en raison de l'ancienneté des faits, vous perdez le droit de saisir le juge pour obtenir que votre opérateur soit condamné à vous rembourser. Néanmoins, vous pouvez vous rapprocher d'une association de consommateurs pour tenter de récupérer le trop perçu à l'amiable.

Une question : Je me permets de vous contacter pour vous faire part de mon indignation. J'ai reçu en cadeau pour mon anniversaire un coffret d'une valeur de 249€ pour une balade en montgolfière. C'est avec stupéfaction et après avoir essayé pendant plusieurs semaines, de joindre par téléphone le numéro indiqué sur le coffret pour réserver une date que j'ai fini par apprendre que la société éditrice ne payait plus ses fournisseurs depuis plusieurs mois et que les prestations n'étaient plus honorées. Je me suis, dans un premier temps, tourné vers le prestataire qui devait assurer ma balade en montgolfière mais il m'a répondu ne rien pouvoir faire pour moi. En surfant sur le Web, j'ai trouvé le nom et l'adresse du mandataire judiciaire à qui j'ai envoyé une lettre recommandée.

Léo répond : Aïe ! Ce n'est pas bon signe. La nomination du mandataire judiciaire suppose que l'éditeur des coffrets connaît d'importantes difficultés financières. La loi de développement et de modernisation des services touristiques, adoptée le 7 juillet 2009 et le décret du 23 décembre 2009 ont durci les règles envers les éditeurs de coffrets proposant des prestations touristiques (voyage, séjour...). Ces derniers sont désormais assimilés à de véritables agences de voyage et sont soumis à une responsabilité de plein droit en cas d'inexécution ou mauvaise exécution de la prestation touristique. Mais ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cadre d'un coffret cadeau portant sur des prestations de bien être et de loisirs. Dans ce cas précis, vous ne pouvez obtenir ni remboursement ni dédommagement auprès de l'éditeur.

Malheureusement, sauf geste commercial du prestataire, vous êtes sans moyens.

Une question : J'ai acheté il y a plus de quatre ans une batterie acoustique de marque. J'ai des problèmes sur certains accessoires de la batterie qui cassent régulièrement. Le vendeur me fournit gratuitement ces pièces dès qu'elles cassent. J'ai écrit à la marque pour signaler le problème. Ils reconnaissent que cette série de batterie a un problème et que c'est pour cette raison qu'ils fournissent des pièces gratuites aux revendeurs. Je ne suis pas satisfait de cette réponse car ce souci ne me permet pas d'utiliser l'instrument dans des conditions normales. Je souhaite demander un remboursement partiel du prix d'achat sans pour autant restituer la marchandise et demander des dommages et intérêt car si j'avais eu connaissance de ces défauts je n'aurais jamais acheté ce matériel. Qu'en pensez vous ?

Léo répond : Selon l'article 1644 du code civil « l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix ». vous avez donc la possibilité de demander au vendeur une diminution du prix puisque les défauts de votre batterie empêchent son utilisation normale. Néanmoins, les dommages et intérêts ne sont dus par l'acheteur que s'il avait connaissance des vices lors de la vente, c'est à dire si le vendeur est de mauvaise foi.